

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen beraada pada posisi yang lemah. Hal itu tentu saja merugikan konsumen.<sup>1</sup> Melihat kondisi konsumen yang banyak dirugikan, diperlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan konsumen, justru tidak boleh mematikan usaha produsen, karena keberadaan produsen merupakan suatu yang esensial bagi perekonomian Negara.<sup>2</sup>

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan : “Yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen”.

---

<sup>1</sup>Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 1

<sup>2</sup>*Ibid.* hlm. 4

Menurut Pasal 8 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Usaha Ketenagalistrikan terdiri atas: usaha penyediaan tenaga listrik dan usaha penunjang tenaga listrik. Dalam prinsip yang dianut Undang-Undang tentang ketenagalistrikan, pemegang kuasa ketenagalistrikan (PT. PLN) wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya PLN dibidang pelayanan listrik kepada masyarakat adalah peningkatan tata cara pembayaran tagihan listrik oleh masyarakat. Sedangkan pada Pasal 11 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dijelaskan:

- 1) Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dilaksanakan oleh badan usaha milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat yang berusaha di bidang penyediaan tenaga listrik.
- 2) Badan Usaha Milik Negara sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) diberi prioritas pertama melakukan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum.
- 3) Untuk wilayah yang belum mendapatkan pelayanan tenaga listrik, Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai kewenangannya memberi kesempatan kepada badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, atau koperasi sebagai penyelenggara usaha penyediaan tenaga listrik terintegrasi.
- 4) Dalam hal tidak ada badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, atau koperasi yang dapat menyediakan tenaga listrik di wilayah tersebut. Pemerintah wajib menugasi badan usaha milik Negara untuk menyediakan listrik.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 dan 2 dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No 28 Tahun 2016 tentang tarif tenaga listrik yang disediakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) bahwa : “Tarif tenaga listrik adalah tarif listrik untuk konsumen yang disediakan oleh PT. PLN (Persero)”. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang selanjutnya disebut

PT. PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Selanjutnya dalam Pasal 2 angka 3 tentang Tarif tenaga listrik, yaitu tarif tenaga listrik reguler atau Pascabayar sebagaimana dimaksudkan pada ayat (2) adalah tarif tenaga listrik yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh konsumen.

Dalam kondisi ini, PT. PLN berupaya menekankan hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 4 UUPK yaitu:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa, serta mendapatkan dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan mengenai barang dan atau jasa;
- d) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapat advokasi dan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara adil dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- h) Hak – hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Melihat adanya hak-hak konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 4 UUPK membuat pelaku usaha bisa memenuhi hak-hak konsumen. Namun pada kenyataan sistem listrik Pascabayar yang diberikan oleh PT. PLN, ada situasi tertentu yang dapat merugikan konsumen, seperti tagihan listrik yang tidak tetap setiap bulannya bahkan sering mengalami kenaikan

pembayaran tanpa adanya pemberitahuan oleh pihak PT. PLN, kedua jika konsumen terlambat melakukan pembayaran listrik sesuai tempo waktu tertentu dikenakan denda, dan jika konsumen tidak membayar listrik dalam waktu yang ditentukan listriknya juga dipadamkan oleh pihak PT. PLN. Hal ini sangat merugikan konsumen listrik khususnya para pelaku usaha kecil yang menggantungkan usahanya pada beberapa alat elektronik dan listrik. Sehingga konsumen khususnya pelaku usaha kecil dan menengah harus bersiap setiap bulannya membayar iuran tagihan listrik yang tidak tetap dan sering mengalami kenaikan tarif. Berdasarkan hal tersebut masih ada terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang tertera di dalam Pasal 4 UUPK. Dalam hal ini konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum akibat permasalahan ini. Namun dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen listrik pasca bayar PT. PLN mengalami beberapa kendala seperti Pihak PLN terkadang kesulitan dalam mengecek meteran/ kwh listrik kinsmen, dikarenakan beberapa hal. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK PASCA BAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON KURANJI KOTA PADANG”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Bentuk Pelaksanaan Perlindungan Hukum yang di berikan terhadap Konsumen Listrik Pascabayar.
2. Apa saja Kendala-kendala yang di hadapi PT. PLN (Persero) dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik Pascabayar.
3. Upaya apa yang dilakukan Oleh PT PLN (Persero) dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Listrik Pascabayar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen listrik pascabayar oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pascabayar.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Listrik Pasca bayar.

## **D. Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian yuridis empiris, disebut juga dengan penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan. Dalam penelitian tersebut, peneliti berhadapan langsung dengan objek penelitian yaitu responden dan masyarakat sekitar, data yang didapat langsung sebagai sumber pertama dengan melakukan penelitian lapangan.<sup>3</sup>

### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan responden yaitu Pejabat PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji Padang selaku Kepala Supervisor yang bernama Bapak Dino Aprinaldo dan 2 orang informen, yaitu konsumen yang menggunakan listrik pasca bayar bernama Bapak Armen dan Ibu Yuli.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan berupa buku-buku, jurnal hukum dan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>3</sup>Zainuddin Ali, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Cetakan ke-10, Jakarta, hlm. 31

Data sekunder terdiri atas:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang isinya mengikat dan mempunyai kekuatan hukum. Dalam penulisan skripsi ini bahan-bahan hukum primer yang digunakan adalah:
  - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut dengan UUPK.
  - b) Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
  - c) Peraturan Menteri Energi dan sumber daya mineral No 28 Tahun 2016 tentang tarif tenaga listrik yang disediakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)
  - d) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer meliputi buku-buku, literatur, hasil penelitian yang terdahulu.
- 3) Bahan hukum tertier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi atau petunjuk serta penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder meliputi Kamus Umum Bahasa Indonesia.<sup>4</sup>

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data ini penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

---

<sup>4</sup>*Ibid.* hlm 47

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk mendapatkan keterangan secara langsung dari responden dengan melakukan Tanya jawab. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan teknik semi terstruktur dimana penulis akan mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu kemudian dikembangkan sesuai dengan topik yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan informasi melalui wawancara dengan responden yaitu Pejabat PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji Padang selaku Kepala Supervisor yang bernama Bapak Dino Aprinaldo dan 2 orang informen, yaitu konsumen yang menggunakan listrik pasca bayar bernama Bapak Armen dan Ibu Yuli.

b. Studi Dokumen

Penulis melakukan studi dokumen dengan membaca dan mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang terdiri dari buku-buku, karya ilmiah, jurnal, dan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

#### **4. Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan suatu metode analisis data yang didasarkan pada pemahaman dan pengelolaan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Serta lampiran peraturan PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji Kota Padang terkait perlindungan hukum yang



diberikan kepada konsumen listrik pasca bayar. Data yang ditarik kesimpulan dengan metode berfikir induktif.